



**RELATÓRIO FINAL DE CONSULTORIA:  
A.L.T. CONSULTORIA**

Belo Horizonte

2019

Ana Paula Gomes  
Laura Pereira  
Thais Nara Bueno

**RELATÓRIO DE CONSULTORIA DO GRUPO A.L.T  
CONSULTORIA APRESENTADO À EMPRESA “DELÍCIAS DA  
CONTORNO”**

Relatório final de consultoria apresentado à disciplina CONSULTORIA EMPRESARIAL, do curso superior de Graduação em Administração, como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Administração.

Professor: Rômulo Manini.

Belo Horizonte  
2019

## SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	4
2. CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA.....	5
3. RESUMO DE ATIVIDADES.....	6
4. DIAGNÓSTICO.....	7
5. RECOMENDAÇÕES .....	9
5.1 Recomendações Implementadas .....	9
5.2 Recomendações a Implementar.....	10
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	12
7. REFERÊNCIAS.....	13
ANEXOS.....	14
PROPOSTA.....	16

## 1. INTRODUÇÃO

Este é o relatório final apresentado à disciplina de Consultoria, desenvolvida no 8º período do curso de Administração de Empresas da Faculdade FAMIG, e esta é uma breve apresentação do empreendimento. Seu diagnóstico realizado, o resumo das visitas e atividades realizadas, e as propostas de mudanças para melhorias da empresa.

Foi desenvolvido um trabalho de consultoria pela A.L.T Consultoria, composto pelas alunas Ana Paula Gomes, Laura Pereira e Thais Nara Bueno, na empresa Delícias da Contorno, no período de setembro a novembro de 2019, que fica localizada na Avenida do Contorno, nº 8675, na entrada de uma galeria, onde também se encontra outros tipos de negócios.

O principal objetivo da gestora para com esta consultoria foi o de promover melhorias para seu empreendimento, e verificamos seus pontos fortes e oportunidades, pontos fracos e ameaças, no quesito vendas, marketing, financeiro, no qual o grupo focou suas atenções para desenvolvimento das atividades.

Ao final, apresenta-se uma proposta de implementação das ações sugeridas e que ainda não foram trabalhadas.

## 2. CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA

A empresa é no ramo alimentício, a lanchonete “Delícias da Contorno”, razão social da empreendedora Lorena Guimarães, que está há 1 (um) ano no mercado, e seu negócio é na forma jurídica registro MEI (microempreendedor individual), não possui funcionários e está localizada na Avenida do Contorno, 8.675, Gutierrez, em Belo Horizonte.

Seus principais produtos são: salgados diversos, pão de queijo, que é sua maior demanda, biscoitos caseiros, café, sucos, refrigerantes, doces, chocolates, sorvetes e etc. e seu diferencial é sua localização, pois além de estar dentro de uma galeria que atende outras demandas, atendem grande variedade de clientes e empresas ao seu redor, como a Locamig, Farmácia do Governo de Minas, Velório Zelo, Colégio Marconi, entre outros, não existe um concorrente direto ao redor.



### 3. RESUMO DE ATIVIDADES

Em 18 de setembro de 2019 foi realizada a primeira visita e tivemos algum conhecimento dos procedimentos diários da organização, com observações mais básicas e verificou-se alguns pontos falhos, como a falta da identificação da lanchonete no balcão e o fluxo de caixa inadequado.

Em 25 de setembro 2019, dia da segunda visita, o diagnóstico inicial foi realizado, e no mesmo dia foi possível verificar que a empreendedora realmente não tinha controle de fluxo de caixa, de estoque, e também não tinha ainda promoções, vendas “casada” para divulgação, e inclusive para captação de novos clientes.

Em primeiro de outubro de 2019, na terceira visita, verificamos o déficit de oferta de demais produtos variados para consumo, produtos estes já demandados pelos clientes, porém, a empreendedora não disponibiliza (ex: misto quente) por falta de tempo para o manuseio e produção, pois as tarefas de atendimento ao público e cobrança de valores das vendas já consomem todo o seu tempo.

Em 11 de outubro 2019, já foram discutidas as necessidades de melhorias do fluxo de atendimento, de solução dos problemas, e de inovação, constatadas nas visitas anteriores.

Em 16 de outubro de 2019, dia da quinta visita, foram desenvolvidas as sugestões de melhorias, como: ter um profissional freelancer ao menos uma vez por semana para suporte a gestora nas tarefas de serviços diversos relacionados a lanchonete, controle adequado do fluxo de caixa e do estoque, aquisição de mais uma máquina para assar pão de queijo que é a maior demanda.

## 4. DIAGNÓSTICO

### **Gestão da Empresa**

Por se tratar de microempresa, seus recursos no momento são suficientes para atender as demandas básicas já existentes, mas o objetivo da empreendedora é investir em mais recursos próprios, crescer e aprimorar seu negócio.

Conforme Oliveira, Perez Jr e Silva (2010, p. 123) a palavra gestão “deriva do latim gestione e significa gerir, gerência, administração. Administrar é planejar, organizar, dirigir e controlar recursos, visando atingir determinado objetivo.” Percebe-se diante desse ponto de vista que este termo é a ação que leva a empresa a atingir os objetivos almejados.

### **Financeiro**

A empresa não dispõe de uma sistemática para controle de fluxo de caixa, contas a pagar/receber. O fluxo de caixa é feito através de recibos bancários, anotações, mas foi feito uma planilha de Excel para melhorar esse fluxo. A empreendedora é a gerenciadora das compras e dos pagamentos, e estes são realizados de forma a vista na hora da entrega dos produtos, que são semanais e mensais.

Segundo Santi filho (2002), o fluxo de caixa é a demonstração visual das receitas e despesas distribuídas pela linha do tempo futuro. Segundo Braga (1995) “Fluxo de Caixa é a estimativa dos fluxos de pagamentos e recebimentos, distribuídos durante a vida útil do projeto e constitui o ponto de partida do orçamento de capital”.

### **Marketing e Vendas**

O marketing foi feito somente através de panfletos de divulgação da galeria, mas não contavam promoções da lanchonete, que ainda não tinham sido realizadas. Também será criada uma página no instagram e no facebook.

Sua política de vendas adotada é o pagamento a vista, e alguns clientes que compram assiduamente podem fazer o pagamento a prazo, sendo este mensal “em forma de confiança” e sem a utilização de máquina de cartão de crédito/ vendas a prazo.

A política de preços calculada em uma estimativa de lucro de pelo menos 100% e também pela pesquisa de mercado.

Não está sendo utilizado um método de fidelização de clientes, pois a empreendedora acredita que basta o bom serviço para o cliente retornar.

Entre os métodos realizados no presente trabalho foi utilizado a análise SWOT. Segundo Araújo (1984) matriz SWOT analisa basicamente dois ambientes da empresa, o interno e externo. O primeiro ambiente é voltado para própria empresa e visa seus pontos fortes e fracos, já no ambiente externo procura destacar quais são suas ameaças e suas oportunidades no mercado. Os pontos fortes e fracos da empresa são buscados a partir de como a empresa está no momento, as ameaças e oportunidades são buscadas no mercado em que o negócio atua.

Quadro Análise Swot Lanchonete Delícias da Contorno

<b>FATORES INTERNOS</b>	<b>Pontos Fortes</b> Variedade e qualidade de produtos; Bom relacionamento com parceiros e fornecedores	<b>Pontos Fracos</b> A demanda do pão de queijo não estava atendendo os clientes; Falta o controle de entrada e saída dos produtos (fluxo de caixa)
<b>FATORES EXTERNOS</b>	<b>Oportunidades</b> Não há concorrência nas proximidades Parcerias com empresas ao entorno;	<b>Ameaças</b> Não há demanda nos finais de semana;



## 5. RECOMENDAÇÕES

### 5.1 Recomendações implementadas

#### VENDAS

<b>Recomendação:</b>	Foi sugerido a aquisição de mais um forno para assar o pão de queijo em maior quantidade.
<b>Evidências:</b>	Aumento da produção de pão de queijo
<b>Resultado:</b>	A empreendedora fez a aquisição de outro forno, teve maior demanda e com isso aumentou as vendas.

#### MARKETING

<b>Recomendação:</b>	Foi sugerido a implementação de cartazes para divulgação das promoções, e criação das redes sociais (instagram e facebook)
<b>Evidências:</b>	Foi desenvolvido, conforme anexo
<b>Resultado:</b>	A empreendedora aprovou a recomendação e fez mais promoções, o que ajudou no aumento das vendas



## 5.2 Recomendações a implementar

### GESTÃO

<b>Sugestão:</b>	Foi sugerido um freelancer ao menos 1 vez por semana
<b>Justificativa:</b>	Suporte a gestora nas tarefas de serviços diversos.
<b>Recurso(custo):</b>	R\$80,00

### FINANCEIRO

<b>Sugestão:</b>	Foi sugerido a implementação de um fluxo de caixa básico, por meio de planilhas eletrônicas.
<b>Justificativa:</b>	Melhor controle de entrada e saída de produtos
<b>Recurso(custo):</b>	Ainda não se obteve resultados para serem demonstrados, pois os processos de recomendações e evidências ainda estão em andamento.

Fluxo de caixa recomendado

PLANILHA DE FLUXO DE CAIXA				
ENTRADAS	SEMANA 1	SEMANA 2	SEMANA 3	SEMANA 4
VENDAS REALIZADAS	R\$ 1.800,00	R\$ 1.800,00	R\$ 1.800,00	R\$ 1.800,00
<b>SAIDAS</b>				
SALGADOS	R\$ 180,00	R\$ 180,00	R\$ 180,00	R\$ 180,00
PAO DE QUEIJO	R\$ 150,00	R\$ 150,00	R\$ 150,00	R\$ 150,00
BEBIDAS	R\$ 240,00	R\$ 240,00	R\$ 240,00	R\$ 240,00
OUTROS	R\$ 500,00	R\$ 500,00	R\$ 500,00	R\$ 500,00
<b>TOTAL</b>	R\$ 1.070,00	R\$ 1.070,00	R\$ 1.070,00	R\$ 1.070,00
<b>LUCRO</b>	R\$ 730,00	R\$ 730,00	R\$ 730,00	R\$ 730,00
<b>R\$</b>	<b>2.920,00</b>			
<b>CUSTOS FIXOS</b>	<b>MENSAL</b>			
ALUGUEL(Água e Luz Inclusos)	R\$ 700,00			
MEI	R\$ 55,00			
<b>TOTAL</b>	R\$ 755,00			
<b>LUCRO LIQUIDO</b>	<b>R\$ 2.165,00</b>			

**VENDAS**

<b>Sugestão:</b>	Fazer parcerias com as empresas ao redor
<b>Justificativa:</b>	Alavancar as vendas e fidelizar clientes
<b>Quem poderá fazer:</b>	A empreendedora
<b>Recurso (Custo):</b>	Sem custo algum, levar a proposta para a gerência das empresas

**MARKETING**

<b>Sugestão:</b>	Logomarca da lanchonete no balcão
<b>Justificativa:</b>	Melhor visualização da lanchonete para atrair mais clientes
<b>Quem poderá fazer:</b>	A empreendedora
<b>Recurso (Custo):</b>	Orçamento em realização e o custo está sendo em média de R\$ 600,00, porém este custo ainda está em processo de avaliação pela empreendedora.

## 6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O desenvolvimento deste trabalho foi muito importante para a complementação da formação como administrador, por isso o grupo agradece ao Srta. Lorena Guimarães e a empresa Delícias da Contorno pela experiência proporcionada, pois foi possível analisar com os dados coletados e identificar alguns aspectos importantes que necessitam de melhorias na gestão, produção, financeiro e marketing.

Em relação as ações propostas, espera-se que a implementação do fluxo de caixa possibilite um controle financeiro, principalmente sobre as contas a pagar/receber. Na produção será ofertado mais um novo produto (misto quente), para aprimorar as vendas. Será feita parcerias com as empresas ao redor, para fidelização de clientes, e também uma logo no balcão para melhor apresentação da lanchonete.

Com o término do relatório, conclui-se que a lanchonete tem pontos a serem melhorados, tendo potencial para se tornar uma ótima empresa no mercado.

## 7. REFERÊNCIAS

ARAÚJO, Luís César Gonçalves. Organização e Métodos: Integrando Comportamento, estrutura, tecnologia e estratégia. 4. ed. São Paulo: Atlas, 1994.

FILHO, Armando de Santi. Análise do Demonstrativo do Fluxo de Caixa. 1ª ed. São Paulo: Atlas, 2002.

BRAGA Roberto. Fundamentos e Técnicas de Administração Financeira. 11ª ed. São Paulo: Atlas, 1995.

OLIVEIRA, Luís Martins de; PEREZ JR, José Hernandez; SILVA, Carlos Alberto dos Santos. Controladoria estratégica. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

**ANEXOS**

Imagens atuais da lanchonete.





Imagens da galeria



**PROPOSTA COMERCIAL – Nº01/2019**

**ESCOPO DO FORNECIMENTO**

**À Srta. Lorena Guimarães**

Prezada,

Temos o grato prazer em apresentar-lhe a nossa proposta técnica e comercial.

**1. OBJETO DA PROPOSTA**

A presente proposta foi desenvolvida como estimativa inicial para desenvolvimento das atividades de melhorias e crescimento do empreendimento, através de dados feitos da análise Swot.

**2. ESCOPO PARA IMPLEMENTAÇÃO**

A. Elaboração e Implantação do fluxo de caixa no excel ou algum programa semelhante;

- Treinamento da empreendedora para uso correto da planilha de cadastro dos fornecedores, de todos os produtos da lanchonete, entrada e saída desses produtos diariamente.
- Orientação sobre a localização e posicionamento de cada layout, para que o cliente identifique de forma rápida o produto desejado e o valor.

**3. PROGRAMAÇÃO**

**1ª Etapa: Orçamentos**

- Carga horária de **48 (quarenta e oito)** horas, sendo:
  - 40 horas para elaboração e implantação do fluxo de caixa na Av. Contorno  
Consultor: Laura.
  - 8 horas acompanhamento da auditoria do cliente.  
Consultor:





#### 4. INVESTIMENTO

- R\$ 1.200,00 (mil e quinhentos reais)

##### Forma de pagamento:

- 1º Pagamento 5 dias após o início das atividades = R\$ 400,00.
- 2º Pagamento 30 dias após o início das atividades = R\$400,00.
- 3º Pagamento 60 dias após o início das atividades = R\$ 400,00.

#### 5. OBSERVAÇÕES GERAIS

- A. Caso sejam necessárias visitas adicionais para treinamentos, será cobrado o valor de R\$ 150,00 por cada 8 horas.

#### 6. EXCLUSÕES

Caso sejam necessários, os custos deslocamentos, este será por conta da CONTRATANTE.

#### 7. CONCLUSÕES

- A. Os pagamentos serão efetuados mediante a apresentação de nota fiscal e boleto bancário.
- B. Os impostos já estão inclusos.

**VALIDADE DA PROPOSTA: 15 DIAS**

#### CONTATO COMERCIAL

Para esclarecimentos desta proposta, favor entrar em contato:

**Telefones: 31 - 9 9113-9102 (Laura Pereria)**

**31 - 9 8739-5826**

**Emails: a.l.t.consultoria@gmail.com**

**laurinhaboasperanca@gmail.com**



Atenciosamente,

Laura Pereira  
Diretor/Consultor

Belo Horizonte, 12 de Dezembro de 2019.